

यो निःशुल्क तथा गोपनीय सेवा हो र यो सेवा अस्पताल, सेवाको लागि अनुदान दिने सङ्गठनहरू, सरकारी निकायहरू जस्ता सरकारी वा गैरसरकारी संस्थाबाट तथा हेल्थ एण्ड डिसेबिलिटी कमिस्नरमा निर्भर छैन। हेल्थ एण्ड डिसेबिलिटी कमिस्नरको जस्तै कानून भित्रै पर्ने भएता पनि अधिवक्ता सेवाले एक स्वतन्त्र डाइरेक्टर अफ एड्भोकेसी मा रिपोर्ट गर्दछ।

उजुरीहरूको छिनोफानो गर्ने सबैभन्दा सफल उपाय वकालत हो र अन्य विकल्पहरू भन्दा यो सामान्यतया चाँडै प्राप्त गर्न सकिन्छ।

...हेल्थ एण्ड डिसेबिलिटी कमिस्नरको लागि?

कमिस्नरले प्रत्येक उजुरीहरू हेर्छन् र थप कारबाही गर्न आवश्यक वा उपयुक्त छ कि छैन भनेर निर्णय गर्दछन्। कमिस्नरले त्यसपछि निम्न कुराहरू गर्दछन् :

- व्यक्तिको उजुरी छिनोफानो गर्न सहयोगको लागि उसको कुरालाई हेल्थ एण्ड डिसेबिलिटी एड्भोकेट समक्ष पठाउन सहयोग गर्ने ;
- समस्याहरू समाधानको लागि प्रदायकहरूलाई उजुरी पठाउने ;
- स्वास्थ्य मन्त्रालय, स्वास्थ्य सेवा प्रदायकहरूका लागि दर्ता निकाय, प्राइभेसी कमिस्नर वा मेन्टल हेल्थ डिस्ट्रिक्ट इन्स्पेक्टर जस्ता अन्य निकायहरूमा कुरा सिफारिस गरी पठाउने, वा
- उक्त मामिलामा अनुसन्धान गर्ने। केहि साना संख्याका उजुरीहरूमा कमिस्नरहरूले औपचारिक अनुसन्धान सुरु गर्ने निर्णय गर्न सक्छ। कमिस्नर निष्पक्ष हुने र उजुरीमा संलग्न सबै जनालाई आफ्ना कुराहरू भन्न मौका दिनुपर्ने भएकोले अनुसन्धानमा लागि केहि समय लाग्न सक्छ। अनुसन्धान गरिएका सबै उजुरीहरूमा संहिताको उल्लंघन भएको हुँदैन।
- अन्तिम निर्णय नहुँदासम्म तपाईंले कमिस्नरको कार्यालयबाट नियमित सञ्चारको अपेक्षा गर्न सक्नुहुन्छ। कमिस्नरले तपाईंको उजुरीलाई कसरी सुल्झाउने निर्णय गरेका छन् र अन्तिम निर्णय के भएको छ भन्ने बारेमा पनि तपाईंले स्पष्टीकरण दिने अपेक्षा गर्न सक्नुहुन्छ।

यदि मेरा अधिकारहरूको हनन भएको छ भने प्रदायकलाई अनुशासनको कारबाही गरिन्छ?

अनुसन्धानको क्रममा उपभोक्ताको अधिकार हनन भएको पाएमा कमिस्नरले कारबाही निर्देशकहरूलाई उजुरी पठाउन सक्दछन्। अनुसन्धान गरिएका मध्ये एकदमै कम उजुरीहरूमा मात्रै यो कदम चालिन्छ। उक्त निर्देशक स्वतन्त्र अभियोक्ता हुन्छन् जसले कुनै मामिलालाई हेल्थ प्राक्टिसनर्स डिस्प्लीनरी ट्राइब्युनल (एच.पी.डी.पी.) वा ह्युमन राइट्स रिभ्यु ट्राइब्युनल (एच.आर.आर.टि.), वा दुवै मा लैजान सक्छन्।

कारबाही निर्देशकको बारेमा र ट्राइब्युनलमा सुनुवाई भएका मामिलाहरूको बारेमा एच.डी.सी.को वेबसाइटमा जानकारी प्राप्त गर्न सकिन्छ।

यदि मेरा अधिकारहरूको हनन भएको छ भने के मैले क्षतिपूर्ति प्राप्त गर्न सक्छु?

क्षतिपूर्ति दिनको लागि कमिस्नरसँग कुनै शक्ति हुँदैन। उजुरी सुल्झाउनको लागि प्रदायकहरू रकम फिर्ता गर्न सहमत हुन सक्छन्। आफ्नो उपचारको परिणामस्वरूप यदि कुनै उपभोक्ताहरूलाई चोटपटक लागेको छ भने उनीहरू ए.सी.सी. क्षतिपूर्तिको भागिदार हुनसक्छन्। कुनै खास सिमित परिस्थितिहरूमा एच.आर.आर.टि. ले क्षतिपूर्ति प्रदान गर्दछ।

थप जानकारी र सम्पर्क विवरण

सहयोग र थप जानकारीको लागि, वा आचार संहिताको बारेमा शिक्षा तथा तालिम सत्र आयोजना गर्नका लागि, वा स्व-वकालत बारेमा जानकारी माग्न वा उजुरी हाल्नको लागि, निम्न ठेगानामा सम्पर्क गर्नुहोस् :

द नेसनवाइड एड्भोकेसी सर्भिस

निशुःल्क फोन 0800 555 050

निशुःल्क फ्याक्स 0800 2787 7678

ईमेल advocacy@hdc.org.nz

The Health and Disability Commissioner

PO Box 1791, Auckland

अकल्याण्ड फोन/टि.टि.वाई (09) 373 1060

वेलिङ्टन (04) 494 7900

अन्य क्षेत्रको फोन/टि.टि.वाई. 0800 11 22 33

फ्याक्स (09) 373 1061

ईमेल hdc@hdc.org.nz वेबसाइट www.hdc.org.nz

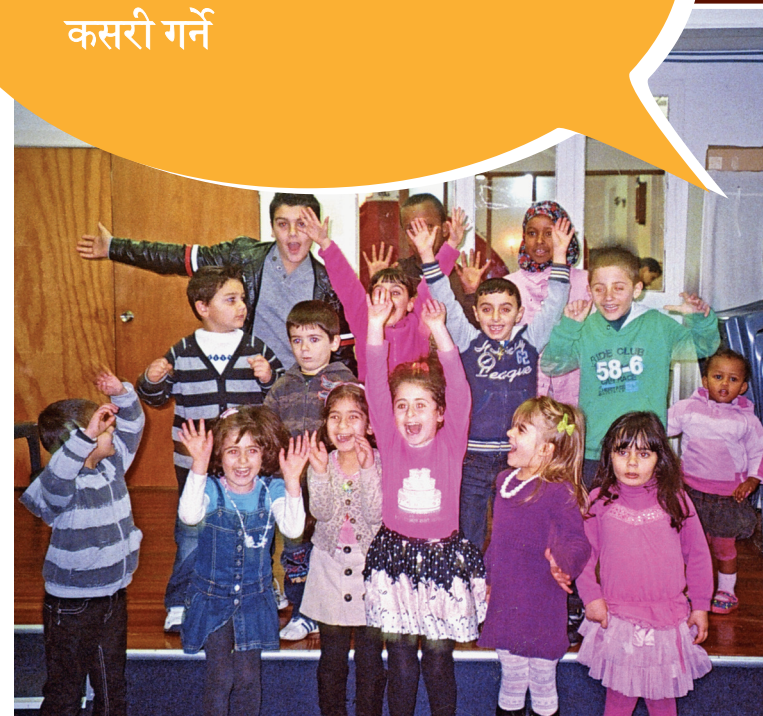
शरणार्थी वा आप्रवासी केन्द्रति अधविकृता सँग कुरा गर्न चाहनुहुन्छ भने कृपया सोधनुहोस्।

Nepali



Nationwide
Health & Disability Advocacy
Nga Kaitautoko

न्यूजिल्याण्डमा स्वास्थ्य र विकलाङ्गता सेवाको सुविधा प्रयोग गर्दा तपाईंको अधिकार र उजुरी कसरी गर्ने



A service provided under the Health & Disability Commissioner Act 1994.
www.hdc.org.nz

तपाईंसँग अधिकार हुन्छ

स्वास्थ्य वा विकलाङ्गता सेवा प्रयोग गर्ने प्रत्येक व्यक्तिको अधिकार संहिताको सुरक्षा हुन्छ । एक स्वतन्त्र आयुक्त (कमिस्नर) ले हेल्थ एण्ड डिसेबिलिटी एक्ट १९९४ नाम गरिएको न्युजील्याण्डको कानून अन्तर्गत यी अधिकारहरूको सुरक्षा र प्रवर्द्धन गर्दछन् ।

स्वास्थ्य वा विकलाङ्गता सेवा प्राप्त गर्दाको बेलाका तपाईंका अधिकारहरू

अधिकार संहिताले तपाईंलाई १० वटा अधिकारहरू प्रदान गर्दछ । यिनीहरू निम्नानुसार छन्:

१. सम्मानपूर्वक व्यवहार गरिनु पर्ने ।
२. दवाव वा भेदभाव बिना राम्रो व्यवहार गरिनु पर्ने ।
३. र्यादा र स्वतन्त्रताको अधिकार ।
४. गुणस्तरीय सेवा र मायालु तथा सीपयुक्त व्यवहार प्राप्त गर्ने ।
५. सेवा प्रदान गर्ने व्यक्तिसँग तपाईंको कुराकानीमा सहयोग पुग्ने गरी तपाईंले बुझ्ने सक्ने गरी जानकारी दिइनु पर्ने ।
६. आफ्नो स्वास्थ्य र अपाङ्गता बुझ्नको लागि तपाईंलाई आवश्यक जानकारी दिइनुपर्ने; प्रदान गरिएको सेवा र कर्मचारीको नाम तथा भूमिका; साथसाथै तपाईंले गर्नुपर्ने परिक्षण र जाँचहरू र तिनका नतिजाहरूको बारेमा जानकारी प्राप्त गर्ने । न्युजील्याण्डमा हरेक व्यक्तिले नजानेका विषयको प्रश्न सोध्न र पूरा जानकारी हासिल गर्न प्रोत्साहन गरिन्छ ।
७. आफ्नो रेखदेखको बारेमा आफैंले निर्णय गर्ने वा आफ्नो विचार परिवर्तन गर्ने ।
८. प्रायजसो समयमा आफूसँग सहयोगी व्यक्ति राख्ने ।
९. कुनै अनुसन्धान वा कर्मचारीको तालिमको लागि शिक्षण सत्रमा सहभागी हुनको लागि अनुरोध गरिएको बेलामा यी सबै अधिकारहरू लागू हुने ।
१०. उजुरी गर्ने र उजुरीलाई गम्भीरतापूर्वक लिइनुपर्ने अधिकार ।



यदि म यो सेवासँग खुशी छैन वा चिन्तित छु भने, वा कुनै कुरा राम्रो भएन र मलाई आफ्नो अधिकारहरू हनन् भएको जस्तो लागेमा म के गर्न सक्छु? तपाईंले निम्न कुराहरू गर्न सक्नुहुन्छ:

- तपाईंले सेवा प्राप्त गरेको व्यक्ति वा प्रमुख व्यक्तिसँग कुरा गर्नुहोस् किनभने उनीहरू तपाईंको समस्याको समाधान गर्न सक्षम हुन सक्छन्;
- आफ्नो चासो सेवा प्रदायक समक्ष उठाउनको लागि आफ्नो परिवार वा साथीहरूको सहयोग प्राप्त गर्नुहोस्;
- आफ्नो गुनासो सुल्झाउनको लागि एक स्वतन्त्र निष्पक्ष अधिवक्ताको सहयोग खोज्नुहोस् । हेल्थ एण्ड डिसेबिलिटी एड्भोकेट सँग कसरी सम्पर्क गर्ने भन्ने बारेको जानकारी यो पन्चाको अर्को ठाउँमा उल्लेख गरिएको छ ।

मैले उजुरी किन गर्नुपर्ने हुन्छ?

उचित ठाउँमा गुनासो गर्नु सेवाको गुणस्तरमा सुधार ल्याउने उपयुक्त तरिका हो । उजुरी गर्ने धेरै उपभोक्ताहरूले आफूलाई परेको कुरा अरुलाई नपरोस् भन्ने चाहना भएको कुरा व्यक्त गर्दछन् । घटना स्वीकार तथा स्पष्टीकरण र क्षमा याचना उपभोक्ताहरूको लागि सहयोगी हुन्छन् । धेरै जस्तो सेवा प्रदायकहरूले उपभोक्ताको गुनासोको बारेमा थाह पाउन खोज्छन् ताकी उनीहरूले त्यसको समाधान गर्न सक्न् । कहिलेकाहीँ यसले व्यवहारमा र सेवा प्रदान गर्ने तरिकाहरूमा परिवर्तन ल्याउन सक्छ जसले अन्य उपभोक्ताहरूलाई फाइदा पुर्याउन सक्छ । प्रदायकहरूले आफ्नो सेवा सुधार गर्नका लागि कस्ता कदमहरू चाल्ने छ भनेर उपभोक्ताहरूले चासो राखेका हुन्छन् ।

उजुरी गर्ने

कुनैपनि प्रदायकको बारेमा आफूलाई सजिलो हुने गरी गुनासो गर्न पाउने अधिकार तपाईंसँग हुन्छ । तपाईंले सेवा प्रदायकको बारेमा मौखिक, लिखित पत्रको रूपमा, व्यक्तिगत रूपमा, फोन, फ्याक्स वा ईमेल माफित गर्न सक्नुहुन्छ ।

तपाईंले आफ्नो उजुरी निम्न रूपमा दिन सक्नुहुन्छ:

- तपाईंले उजुरी गर्नुभएको व्यक्तिहरूलाई;
- उजुरी प्राप्त गर्ने जिम्मेवारी भएको संघ संस्था वा त्यहि व्यवसायको व्यक्तिलाई (जस्तै कुनै अस्पताल वा सङ्गठनको गुणस्तर प्रवन्धक वा उजुरी अधिकारीलाई)
- एक निष्पक्ष स्वास्थ्य तथा विकलाङ्गता अधिवक्ता;
- द हेल्थ एण्ड डिसेबिलिटी कमिस्नर ।

मैले गुनासो गरेमा संस्थाबाट के अपेक्षा गर्न सक्छु?

...प्रदायकको लागि

प्रत्येक प्रदायकले तपाईंका गुनासोहरू सुन्नै पर्दछ र उनीहरूको उजुरी प्रक्रियाको बारेमा र तपाईंले गर्नुभएको उजुरी के हुँदैछ भन्ने बारेमा तपाईंलाई जानकारी गराउनै पर्दछ । तपाईंले आफ्नो उजुरीको बारेमा तुरुन्तै सुनुवाई हुने र आफ्नो उजुरीको परिणाम स्वरूप भएका निर्णयहरू र कारवाहीहरूको बारेमा स्पष्टीकरणहरू प्राप्त गर्ने अपेक्षा राख्न सक्नुहुन्छ ।

...स्वास्थ्य र अपाङ्ग अधिवक्ताको लागि

राष्ट्रव्यापी कालत सेवामा संलग्न एक स्वास्थ्य र अपाङ्ग अधिवक्ताले तपाईंका गुनासाहरू सुन्छन् र तपाईंको उजुरी सुल्झाउनको लागि उपलब्ध विकल्पहरूको बारेमा बताउँछन् । त्यो अधिवक्ता उपभोक्ताको पक्षमा हुन्छन् र तपाईंको उजुरीलाई सुल्झाउन तपाईंले लिनु भएका कारवाहीहरूलाई साथ दिई सहयोग र समर्थन गर्दछन् ।